

Farmàcia i Serveis

L'organització eficient, base de qualsevol servei



**1a Jornada del Consell sobre ESTRATÈGIA I ACCIONS
PER A LA FARMÀCIA 2014-2016 - 3 de juny de 2014**



**ARA O MAI
fem créixer la farmàcia**



L'organització eficient, base de qualsevol servei

Abans d'implantar qualsevol servei, hem de donar-nos resposta a aquestes preguntes:

- Objectius del nou servei?
- Com ho farem?
- Qui el prestarà?
- A qui i com s'oferirà?
- Per què ho fem?



L'organització eficient, base de qualsevol servei

Objectius

Mantenir i potenciar el cor de la nostra professió.

Obrir la farmàcia a nous clients, ampliant el model actual, centrat en la malaltia i el medicament, a un de nou centrat en les necessitats de la persona, malalta i sana, els hàbits saludables i la prevenció.

Sostenibilitat i solvència econòmica. En un entorn econòmic i competitiu com l'actual, de manca de recursos i ruptura de paradigmes, la forma d'implantar noves activitats i que siguin sostenibles passa per reduir el consum de recursos de les actuals.



L'organització eficient, base de qualsevol servei

Cal treballar en els 3 conceptes del títol

o Organització

- Tasques internes a tota farmàcia
- Tasques externes
- Persones que les desenvolupen

o Eficiència

- Es tracta que tot allò que fem consumeixi el mínim de recursos possibles, garantint la reproductibilitat i el nivell de qualitat del procés

o Servei

- Cal tenir molt present que és un intangible i no un producte



L'organització eficient, base de qualsevol servei

Eficiència de tota la nostra organització interna. Com?

Establir cercles de millora contínua

1. Mesurar el temps i persones que dediquem a cada tasca interna (comanda, recepció, administració, facturació,...)
2. Centrar-se en el procés o processos que més recursos consumeixin.
3. Establir indicadors quantitatius i qualitatius per a cada procés.
4. Dividir el procés en tots els seus elements i veure la forma de modificar-los per facilitar-los.
5. Mesurar amb els indicadors i tornar a modificar

Cercar aliances amb nous col·laboradors

1. Amb proveïdors: laboratoris i majoristes
2. Amb altres farmàcies i centres complementaris sanitaris o de salut o benestar de l'entorn proper



L'organització eficient, base de qualsevol servei

Eficiència de tota la nostra organització interna. Qui?

Cal analitzar les característiques de cada persona del nostre equip.

- Coneixements actuals i capacitat d'aprenentatge
- Habilitats socials
- Relació amb clients i companys
- Especialment la seva actitud i resistència envers els canvis.

Donar a cada persona el procés al que millor s'adaptarà i la formació que precisi per desenvolupar-lo adientment.



L'organització eficient, base de qualsevol servei

Eficiència en l'orientació al client. Per a qui?

Cal conèixer com és el client a qui volem oferir el servei.

- Les necessitats en salut
- Perfil socioeconòmic
- Costums i hàbits de vida
- Entorn polític sanitari

Com són les altres farmàcies de l'entorn.

- Quins serveis ofereixen i les seves característiques.

Qui més ofereix serveis de salut i les seves característiques.



L'organització eficient, base de qualsevol servei

Serveis i característiques. Què?

- Un servei és un intangible, en el que el valor ve donat per la interrelació personal amb el client, la utilitat dels coneixements i la solució que li oferim per les seves necessitats.
- La clau de l'èxit la determina com fem tangible aquest intangible, és a dir, com el presentem, realitzem i, finalment, l'entreguem al client.
- Cal comptar amb el suport de totes les Institucions i Organitzacions per fer que l'entorn sanitari valori el que fem i ho trobi útil per al ciutadà i la seva tasca sanitària.



L'organització eficient, base de qualsevol servei

Serveis i característiques. Què?

- Cal formar a l'equip i formar-nos en comunicació i motivació, perquè no té res a veure dispensar medicaments amb un consell a oferir, realitzar i entregar un servei.
- En el servei, no hi ha intercanvi de producte, solament de informació i coneixement.
- Un servei tindrà o no èxit si el client ho percep com quelcom que li aporta un valor superior al que paga per obtenir-lo.



L'organització eficient, base de qualsevol servei

Oportunitats. Per què?

La farmàcia té una visió 360° del client (prevenció + fàrmac)

- Nosaltres podem oferir tot allò que el Sistema i el ciutadà necessiten per assolir els seus objectius.
- Guanyar tràfic de clients.
- Ampliar clients, la persona sana.
- Ens permet integrar-nos més en el sistema sanitari.
- Com més implicats, més necessaris i útils som.
- Com més útils i més valor aportem, menys temptacions d'obviar la OF.
- Ampliar les vies d'ingressos.
- Més contingut i desenvolupament professional als equips.



L'organització eficient, base de qualsevol servei

Compte explotació prova VIH

despeses material fungible	8,00	
despeses papereria: tinta, impressió (amb sobre)	0,10 + 0,7	Si carpeta
costos variables farmàcia ($18-8=10 \rightarrow 10*10\%=1$)	1,00	
cost personal (llicenciat farmacèutic no substituït)*	5,90	20 minuts
Despeses totals	15,00	
Ingrés total (PVP)	18,00	
Benefici/Pèrdua	3,00	
despeses material fungible	8,00	
despeses papereria: tinta, impressió (amb sobre)	0,10 + 0,7	Si carpeta
costos variables farmàcia	1,00	
cost personal (llicenciat farmacèutic no substituït)*	8,85	30 minuts
Despeses totals	17,95	
Ingrés total (PVP)	18,00	
Benefici/Pèrdua	0,05	
cost hora llicenciat fceutic (no subst.) 17,69/60 (minuts)		
*	0,2943	



L'organització eficient, base de qualsevol servei

Compte explotació prova Streptotest test

despeses material fungible (16,40 5 test -> 3,3 €/test	3,30	
despeses papereria: tinta, impressió (sobre normal)	0,10 + 0,7	Si carpeta
costos variables farmàcia (10-3,3=6,7 -> 6,7*10%=0,67)	0,67	
cost personal (llicenciat fceutic no substituït)*	2,95	10 minuts
Despeses totals	7,02	
Ingrés (PVP)	10,00	
Total	2,98	
despeses material fungible (16,40 5 test -> 3,3 €/test	3,30	
despeses papereria: tinta, impressió (sobre normal)	0,10 + 0,7	Si carpeta
costos variables farmàcia (10-3,3=6,7 -> 6,7*10%=0,67)	1,00	
cost personal (llicenciat fceutic no substituït)*	5,90	20 minuts
Despeses totals	10,30	
Ingrés (PVP)	10,00	
Total total	-0,30	
cost hora llicenciat fceutic (no subst.) 17,69/60 (minuts) *	0,2943	



L'organització eficient, base de qualsevol servei

Resum en el supòsit de dedicar a jornada completa un farmacèutic (no substitut) a fer serveis exclusivament.

El cost servei hauríem de fixar-lo al voltant d'1 €/min

- En el millor dels casos! Del 100% de la jornada, només facturarà un 75%. El més normal és que acompleixi el 50% de la seva agenda. Això implica que el cost salari, passat a vendes, passa de 17,90 €/h a 22,37 €/h en el millor cas i a 35,80 €/h com el més habitual.
- A més, cal comptar amb un temps extra per formar-se, formar l'equip, informar els usuaris i tasques de preparació del propi servei.



L'organització eficient, base de qualsevol servei

Resum en el supòsit de dedicar a jornada completa un farmacèutic (no substitut) a fer serveis exclusivament.

El cost servei hauríem de fixar-lo al voltant d'1 €/min

- El servei no es pot 'estocar' com un producte, per tant, cada minut que no es presta servei és un temps malbaratat i no recuperable.
- El volum de facturació d'aquest farmacèutic haurà de superar els 109.000 €/any ($1820 \text{ h/any} * 60 \text{ min} * 1\text{€} = 109.000$)



L'organització eficient, base de qualsevol servei

Resum en el supòsit de dedicar a jornada completa un farmacèutic (no substitut) a fer serveis exclusivament.

El cost servei hauríem de fixar-lo al voltant d'1 €/min

- Cost salari any convertit en facturació:
 $35,80 \text{ €/h} * 1820 \text{ h/any} = 65.156 \text{ €}$
 $109.000 \text{ €} - 65.156 \text{ €} = 43.844 \text{ €}$
formació i comunicació 3% (109.000) = 3.270 €/año
Benefici brut aprox 40.000 €



L'organització eficient, base de qualsevol servei

Estratègia i operativa de preus i implantació

És estratègic que les Administracions reconeguin l'OF com un punt sanitari integrat en el Sistema que pot donar serveis cost/eficients.

En aquests moments, és estratègic que els serveis tinguin preu i que es cobrin (tots i per tots), però és operatiu quin preu tenen.

És estratègic consensuar protocols, però endegar l'operativa d'implantació no és fàcil. Hem de treballar plegats!



Gràcies per la vostra atenció

